



Versión Agosto/2024

ESTRUCTURA DEL CONJUNTO DE DATOS

NOMBRE DEL CONJUNTO DE DATOS: Atención personalizada en Línea Madrid (canal presencial, telefónico y telemático @lineamadrid).

Descripción: En este conjunto de datos se recogen los servicios realizados por Línea Madrid a través de cualquiera de sus canales, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Canal Telefónico 010 y Canal Telemático.

Unidad responsable: Dirección General de Atención a la Ciudadanía

Estructura del fichero de datos:

Número de columna	Nombre columna	Descripción	Valores esperados
1	N de la SS	Número de la Solicitud de Servicio. X-YYYYYYYYYY, donde: X es al número de cambio de versión del sistema CRM. Desde agosto de 2023 este número es la S. Cada solicitud de servicio recoge una interacción con un ciudadano/a. Cada solicitud es única y tiene un número identificativo único y correlativo.	Número
2	Tipo 1	Descripción general del Servicio a que se refiere la Solicitud. Ej: <i>Información General</i> , Padrón Municipal, Registro...	Texto plano
3	Tipo 2	Nombre del trámite a realizar, con una mayor concreción que la ofrecida en el Tipo 1. Ejemplo: Tipo 1: Información General, Tipo 2: Movilidad.	Texto plano



		Esto refleja que la solicitud de Servicio es de Información general sobre un tema de movilidad.	
4	Tipo 3	Desglose del Tipo 2. Este tipo 3 es el mínimo obligatorio en cualquier solicitud de servicio. Toda solicitud lleva hasta un tipo 3 de tipificación.	Texto plano
5	Tipo 4	Posible desglose adicional de un tipo 3.	Texto plano
6	Fecha apertura	Fecha en la que se crea la solicitud de Servicio por un usuario.	Date & Time
7	Fecha cierre de la SS	Fecha en que se Cierra la Solicitud de Servicio porque se da por finalizado el trámite y la atención al ciudadano/a.	Date & Time
8	Oficina de Atención	Si el servicio se ha realizado en una Oficina de Atención a la Ciudadanía, la oficina en la que se ha realizado.	Texto plano
9	Canal	Es el canal en el que se ha realizado la atención. Puede ser "010", Chat, Facebook, IVR, Mayores-010, OAC, SMS, Twitter, WebChat y WhatsApp.	Texto plano
10	Grabación	Si se ha realizado grabación de la llamada en ciertos servicios realizados en el canal Telefónico (010).	SI/NO
11	Escalada a Tercer Nivel	Cuando una solicitud ha sido escalada desde un canal a una entidad distinta del Ayuntamiento. Puede figurar: • Agencia Tributaria • Informador Urbanístico • Multas Tercer nivel • Responsabilidad patrimonial • Teleasistencia • Tercer nivel	Texto plano
12	Gestión cerrada completa	Si la solicitud realizada por el ciudadano se ha podido realizar de forma completa y satisfactoria.	SI/NO



13	Motivo gestión cerrada no completa	Si no se ha podido finalizar (en el campo 12 figurará NO) constará el motivo. Según el tipo de servicio podrá variar, por ejemplo: "No aporta la documentación" o "El ciudadano decide no finalizar el servicio". No se puede relacionar la lista completa dado que cambia con bastante frecuencia en función de necesidades en algunos casos sobrevenidas.	Texto plano
14	Código de atención de la SS	Código único que hace referencia a la primera solicitud de la atención.	Texto plano
15	Trabajador responsable de la atención	Figura si el trabajador que ha realizado la atención es personal del Ayuntamiento de Madrid o de la empresa contratista.	Uno de estos dos valores: Contratista /Ayuntamiento Texto plano
16	Actividades asociadas	En este campo consta si desde CRM se han realizado actividades en un sistema externo con que CRM está integrado. Este sistema devuelve a CRM información de la actividad realizada, según el servicio puede ser distintas actividades, por ejemplo, "Pago con tarjeta o "Cita previas". No se pueden relacionar la lista de actividades ya que varían en función de cambios en los servicios a realizar o integraciones entre aplicaciones.	Texto plano
17	Genero	En este campo se recoge el género de la persona, y además si es mayor o no de 65 años por género. Valores: "Hombre", "Hombre >65 años", "Mujer", Mujer >65 años" y "NS/NC".	

- Desde el mes de junio de 2024 no se incluye la columna "fecha de creación" por no aportar información relevante
- La columna "Género" se incluye desde enero de 2024